第二期計画中間検証の準備に関するワーキング・グループの開催実績

参考資料７

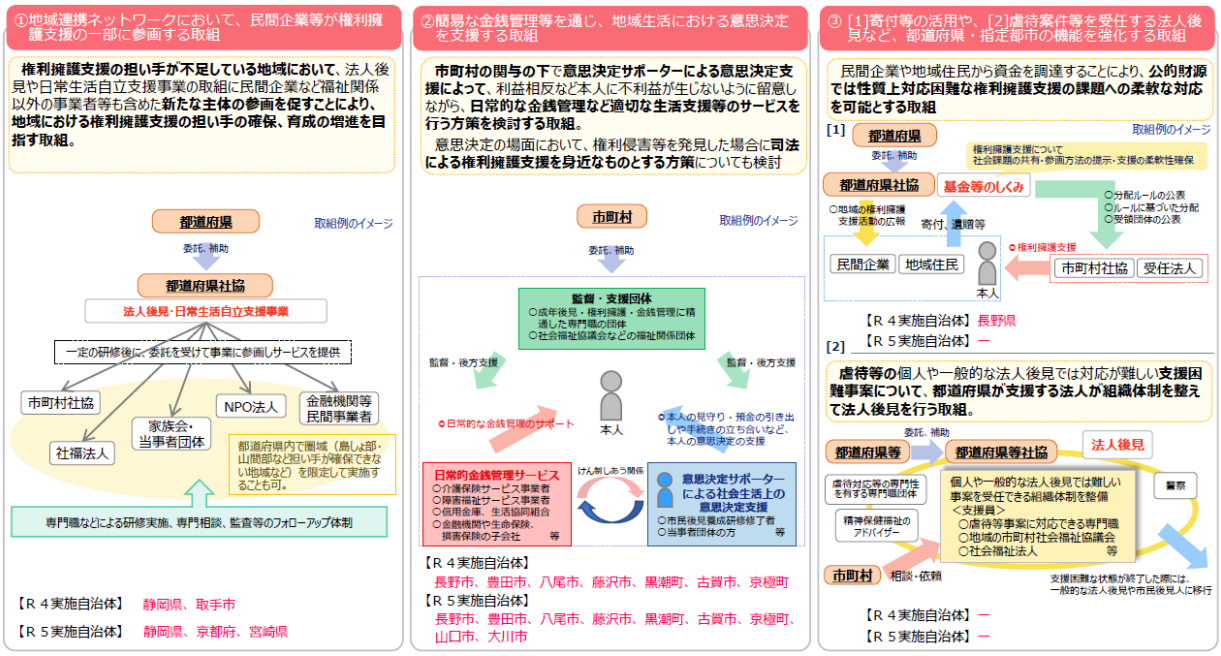
【第二期計画における工程管理の考え方】
○　各施策について、工程表に基づき推進するとともに、施策の性質に応じて設定したＫＰＩの達成に向けて取り組む。
○　専門家会議は、進捗が特に重要な施策について、ワーキング・グループを設置し、定期的に検討状況を検証する。
○　専門家会議は、第二期計画の中間年度である令和６年度に、中間検証として、各施策の進捗状況を踏まえ、個別の課題の整理・検討を行う。

WG名	①　総合的な権利擁護支援策の検討WG	②　成年後見制度の運用改善等に関するWG	③　地域連携ネットワークWG
主査	山野目委員	新井委員	上山委員
論点	総合的な権利擁護支援策の検討に関すること	適切な報酬算定に向けた検討及び報酬助成の推進等に関すること	対応困難事案に関すること
令和４年度開催実績	第１回　令和５年１月１６日 ・モデル事業参加自治体報告	第１回　令和４年９月２７日 ・報酬実情調査について ・成年後見制度利用支援事業による助成の仕組みと概算要求について ・民事法律扶助の仕組みについて	第１回　令和４年９月２日 ・中核機関や市町村に寄せられる後見人等に関する対応困難な相談の内容及びその対応について
		第２回　令和４年１１月８日 ・海外の報酬決定と報酬助成の仕組みについて	第２回　令和４年１０月３１日 ・専門職団体や家庭裁判所に寄せられる後見人等に関する対応困難な相談の内容及びその対応について ・機関間の連携方策について
		第３回　令和５年２月２１日 ・成年後見制度利用支援事業に関する研究事業の中間報告について ・報酬実情調査について	第３回　令和５年１月３０日 ・後見人等に関する相談に関する中核機関・市町村・専門職団体・家庭裁判所の役割及びこれに応じた対応フロー等の整理について
令和５年度開催実績	第２回　令和５年６月２７日 ・モデル事業参加自治体報告 ・金融庁報告	第４回　令和５年７月２７日 ・適切な報酬の算定に向けた検討の方向性について ・成年後見制度利用支援事業を全国で適切に実施する方策の検討の方向性について	第４回　令和６年２月１９日 ・中核機関や市町村、専門職団体による試行結果及び裁判所における取組状況について
	第３回　令和６年２月１日 ・モデル事業参加自治体報告		

総合的な権利擁護支援策の検討ワーキング・グループ結果概要

主査　山野目章夫

「総合的な権利擁護支援策の検討に関すること」（持続可能な権利擁護支援モデル事業）



1　テーマ①「地域連携ネットワークにおいて、民間企業等が権利擁護支援の一部に参画する取組」

(1) モデル事業参加自治体による報告

【静岡県福祉長寿局地域福祉課】【静岡県社会福祉協議会】

・モデル事業実施のきっかけは、担い手不足解消と中核機関を受託している市町社協の負担軽減。

・実施地域は過疎地域で、地域内の社協では法人後見を受任しているが、事務局長１名が兼務する体制で限界が来ている。モデル事業により、社協以外の社会福祉法人の法人後見の担い手を育成。

・社会福祉法人による地域における公益的な取組として実施（社会福祉法 24 条２項）。

・市民後見人養成修了者が法人の中の支援員として後見事務を行い、会計責任者と事業責任者で内部牽制しながら報告等を受ける形をイメージ。

・法人後見機能強化として、専門職を交えたサポートの仕組みや基金の検討を進める。

・法人後見の新たな担い手をどう見つけるか、法人後見のノウハウのある実務担当者の確保が課題。

【京都府健康福祉部障害者支援課】【京都府社会福祉協議会】

・人口流出が激しい中で、圏域を超えた専門職の選任増加や、単独市町村では市民後見人養成・社協の法人後見に取り組むことが困難であるため、府全域を対象とした受任体制が求められており、法人後見を土台としたモデル事業を実施。

・府社協が法人後見人となり、日常生活支援は市町村社協又は社会福祉法人が府社協からの委託により担当するスキーム。

・職員配置、人材養成・研修体制、財源確保が課題。

(2) 委員の主な意見

・社会福祉法人には社会貢献事業ということも含めて積極的に地域の窓口資源になってほしい。

・社会福祉法人の法人後見に焦点が当たっているが、民間企業までは無理なのか。

・法人後見の推進に当たり、財源確保の課題を積み残している。報酬助成の在り方も検証してほしい。

２　テーマ②「簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組」

(1) モデル事業参加自治体による報告

【黒潮町健康福祉課】

・モデル事業に手を上げた理由は、日常生活自立支援事業の利用や緊急対応が必要ではない状況での金銭管理サービス設定による権利擁護の受け皿拡大、福祉現場で苦慮している金銭管理の実情解消、成年後見への移行までのつなぎ、社協の金銭管理事務の負担軽減。将来を見据え、地域が支える仕組みが必要。

・意思決定サポーターとして、高知県独自の地域福祉拠点であり、重層的支援体制整備事業の委託先でもある「あったかふれあいセンター」を想定。

・介護保険事業所では、地元金融機関とも信頼関係を構築して、日常的金銭管理を実施。

・利用者の範囲は、資産要件は設定せず、家族・親族等の事実上の支援がある方は対象外。事業者による取扱金額は１ヶ月７万円以下を基準。意思決定サポーターは月２回程度の定期訪問、同行・立会はサポーターの負担軽減から規定しない。

【長野市保健福祉部地域包括ケア推進課】

・取組の動機は、任意後見契約締結までの時間等を考慮すると看取り前の準備が困難であり、金銭管理と死後事務に関して、簡易な手続きで緊急時に利用できる仕組みの必要性を認識したこと。

・医療・介護保険サービス契約及び支払いが困難な身寄りのない高齢者等が対象であり、支払支援は医療ソーシャルワーカーやケアマネージャー、意思決定支援サポーターは市民後見人養成講座修了者。長野市から委託された「おひとりさま」あんしんサポート相談室が監督者となり、現金・通帳等預かりやエンディングサポートを行い、生前に葬祭事業者との契約を仲介する。

・法的には事務管理ではなく契約であるため、後見相当の場合は後見制度の利用となるが、介護保険サービスでは契約が成立しており、何故、同様の取扱ができないか疑問。

・市民後見人（候補者）がＡＣＰも含めて意思決定支援の重要な役割を担うことは負担が大きい。

(2) 金融庁による報告

・全国銀行協会（全銀協）が令和３年２月に公表した「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方」において、成年後見制度を利用していない（できない）場合を想定した無権代理人との取引について、本人が認知判断能力を喪失していることを確認する方法として、本人との面談、診断書の提出、担当医からのヒアリング等に加え、診断書がない場合、複数行員による本人面談実施や医療介護費の内容等のエビデンスを確認することが考えられることや、医療費等の支払いを代理する行為など、本人の利益に適合することが明らかである場合に限り、依頼に応じることが考えられることなどが挙げられている。

・全銀協が令和４年５月に公表した「不測の事態における預金の払出しに関する考え方」において、預金者に突然の病気や事故等の不測の事態が生じた場合の無権代理人による預金の払出しに係る判断のポイントとして、本人の状態について診断書の写しなどにより客観的に確認・把握して必要性や緊急性を判断すること、払い出された預金が実際にその使途のために充てられるかを担保するため預金口座から費用請求者への直接払いを基本とすることなどが整理されている。

(3) 委員の主な意見

＜モデル事業法制化関連＞

・総合的権利擁護支援策の充実は、国の公的責任の下で行われるべき課題。社会福祉法改正を含めて、この１年、集中的に検討してほしい。

・監督・支援団体は、「司法による権利擁護支援を身近なものとする方策の検討」として重要な役割が期待される。個人情報を扱い、裁判所と連携することも期待され、法律に位置付ける必要がある。モデル事業の成果を待ってからでは遅い。

・関係性の濫用が疑われる場面には、意思決定サポーターではなく、監督・支援団体による対応が必要。

・権利擁護の枠組みは対象者を限定せずに議論すべき。支払い能力を基準に絞り込むことは慎重にしてほしい。資力のある人とはどのような人を指すのかも曖昧。

・法律家としては、判断能力は物事によって様々であることを踏まえ、後見相当でもモデル事業の契約を締結できる新たな法的解釈を基盤整備としてやっていかなくてはならない。

・社会福祉は社会連帯の考え方に立った支援。市民がどう関与していくか考えてほしい。拙速に議論が進むことも危惧している。基本計画の権利擁護支援の考え方や社会福祉法の社会福祉の推進の理念を基盤に議論を進めるべき。

・成年後見制度を利用していない状態における地域での権利擁護支援体制構築は最重要課題。地域福祉の中でモデル事業が準備されていなければ、後見制度はいつまでも終わらせられない。モデル事業と法定後見（必要性・補充性）の接続性をしっかり位置付けることを希望する。

・モデル事業の法制化は、成年後見制度利用促進法の全面的見直しと併せて行うことが望ましい。

・モデル事業は新たな社会福祉モデルをつくるように感じるが、専門家会議の職責なのか。国・地方公共団体は、人々が地域の社会福祉サービスの提供を受けることができる体制を整備「しなければならない」とすることが社会福祉の最終的な施策目標。厚労省全体で考えてほしい。

＜日常的金銭管理（金融機関の対応を含む）関連＞
・日常的金銭管理は、早期に各種福祉法で公的制度に位置付け、報酬加算も検討してほしい。
・金融機関は、法定後見や任意後見を使う方向で検討してほしい。
・金融機関は代理取引を避けようとしている。正式に代理権が付与された者がする取引を原則どおり許容するよう、金融庁から指示してほしい。
・金融機関が安心して代理取引に応じられるようなバックアップする仕組みをつくっていくことが重要。金融庁は、他府省と連携を図って、新しい政策上のメニューの導入も含め、積極的に勘案してほしい。
・全国的な整備が必要な課題は何か。検討の工程はどう考えているのか。
→（厚労省）例えば、判断能力が不十分な方の預金引出しは全国的な課題と思われるが、金融機関の事情にも配慮が必要。また、金銭管理事業者に介護保険サービス事業者を想定すると、保険外サービスとして料金徴収の可否の整理も必要。法改正のスケジュールは、モデル事業の実施状況や実現可能性を考慮し、自治体負担を含む財源確保やモデル事業検討時からの情勢変化、限られたリソースの効率的活用も勘案して検討する必要がある。
→（金融庁）金融機関としても二重払いを強いられるリスクがある。権利擁護支援を必要とする方や関係者の利便向上のために、どのような取組が可能か業界団体とも連携して検討したい。

＜日常生活自立支援事業関連＞
・モデル事業と日常生活自立支援事業との役割分担の整理が必要。
・日常生活自立支援事業との連携の推進や実施体制の強化が不可欠で、そこをベースとしてモデル事業の全国展開を進めてほしい。
・日常生活自立支援事業の射程を社会参加支援に広げて考える必要がある。

＜中核機関関連＞
・総合的な権利擁護支援策のハブとして後見制度と地域の権利擁護施策を適切に使い分けられるよう、中核機関を法定の機関として位置付け、その役割や機能を明らかにする必要がある。本人の状況を集約し、権利擁護制度の利用を提案できる権限と財源も必要。
・監督・支援団体と中核機関との役割や機能の整理が必要。
・中核機関をつくって、そこを拠点に成年後見制度の普及を図ることが当初の最大の目的であり原点であったが、その意欲が専門家会議で失われている危惧感がある。
・中核機関は、市町村が取り組みやすいところから始めるよう声かけしてきたことから、その法制化には工夫を要する。

＜身元保証事業関連＞
・身元保証業者に頼らずに暮らせる仕組みが求められている。
・現状の民間サービスは、濫用防止保障（セーフガード）がない以上、社会福祉の土壌で比較できる状態にない。セーフガードを設けた支援付き意思決定が求められている。
・日常的金銭管理、社会生活上の意思決定支援を含む事業は、政府の許認可なく「してはならない」とする監督行政が必要。これは高齢者・障害者福祉施策として取り組むべき課題。

・「幸齢社会」実現会議の意思決定支援の捉え方は、「代行決定」の仕組みや権限を明確にしてほしいと読める。第二期計画や意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドラインとは違う意味で「意思決定支援」という言葉を使用している。各省庁が共通認識を持って連携しながら進めてほしい。
・身元保証の求め方に問題があるほか、死後事務に関しても法律上の課題があり、身元保証事業を推進することは避けるべき。身元保証の課題は、パッケージで誰かが対応するのではなく、必要なものをそれぞれ分析して手当していく地域福祉の課題。
・相談調整窓口のコーディネーターの設置は、窓口の乱立や役割の重複が懸念される。コーディネートまでを担う地域包括や多機関協働事業に高い補助率や加算措置を求める。
・パッケージサービスは、身元保証を求めない通知との整合性の整理が必要。適切なサービス提供体制の検討を求める。

３　テーマ③「都道府県・指定都市の機能を強化する取組（寄付等の活用）」

委員の主な意見

・適正な資金の地域循環を担う取組として検討していくことは重要。

４　テーマ③「都道府県・指定都市の機能を強化する取組（虐待案件等を受任する法人後見）」

委員の主な意見

・認知症高齢者の数の増大に市町村は向かい合わなければならず、特別の対処を要する事案への対応を都道府県単位でどう整備していくかは重要。

成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ結果概要

主査　新井誠

「適切な報酬算定に向けた検討と報酬助成の推進等に関すること」

１　専門職団体による報告

ア　日弁連

・付加報酬額は全体に低額。法テラスの代理援助基準をかなり下回っていたり、業務負担が適切に反映されていない実態がある。専門性に配慮した付加報酬額の算定が求められる。本人に資力がなく、付加報酬を請求できない案件も相当数あり、本人の権利をしっかり擁護していくためには、後見人の善意に頼るのではなく制度として持続可能となる対応が必要。

・無報酬案件を受任している弁護士後見人も相当数おり、成年後見制度利用支援事業（報酬助成）の拡充、助成対象要件、助成額等の運用改善、地域間格差の是正が必須。

イ　成年後見センター・リーガルサポート

・後見人等の報酬額について、ボリュームゾーンは年額で 20 万円台半ば。地域ごとのばらつきや一定の無報酬案件も見られる。

・報酬支払いに困難がある案件は、中核機関は受任者調整がしにくく、裁判所は専門職団体から後見人候補者の推薦を受けにくい。適切な報酬助成の実施こそが成年後見制度の利用促進につながる。

ウ　日本社会福祉士会

・本人の資産状況は流動資産額 100 万円以下が４割強であり、報酬受領困難ケースが一定数あることが推測される。報酬を全額または一部未受領の件数は 11.4%。

・報酬助成を受けている件数は 14.7%だが、地域格差が広がっており、助成額を報酬付与決定額の一部とする自治体が多い。成年後見制度利用支援事業は、全国で水準統一が必要。

・社会福祉士が関与する事案は身上保護に関わるものが多く、一時的な法律行為のみではなく財産を積極的に活用する場合も多いため、付加報酬の評価が課題。

２　適切な報酬算定に向けた検討

(1) 最高裁判所による報告

・全国の家裁における報酬額のシミュレーションや検討過程で出た課題を踏まえ、現実に運用する観点からの今後の方向性は、従前どおり資産額が基本報酬の考慮要素になることを前提に、下記①～④のとおりとするものであり、令和７年４月からの運用開始を予定している。

①身上保護や意思決定支援に関する事情も適切に把握できる報告書式とする。

②個々の法律行為等に着目して積算しないことを前提に、プロセス全体を見て身上保護を評価する。

③資産額が非常に高額であるために報酬額も高額になる事案については、事務負担の程度等事案全

体を見て評価することで、従前よりも減額になることも考えられる。財産管理の付加報酬については、専門性を適切に評価するという観点から、法テラスの代理援助立替基準を参考にする。
④報酬付与額の平均などの過去の実績を示すことで、できる限り予測可能性の確保に努める。

(2) 委員の主な意見

・「意思決定支援を踏まえた後見事務ガイドライン」の趣旨がどのように踏まえられるのか。意思決定支援研修を受けたか、意思決定支援のプロセスを踏んだか確認できる報告書にしてはどうか。（水島、久保）
・家裁で報酬算定に携わる方々は、意思決定支援研修を受講してほしい。（水島、住田）
・チーム支援の中での後見人の働きを評価する場合、周りの支援者によって困難さが変わることがあるため、どのように評価するかは今後の課題。（西川）
・家裁だけで身上保護事務の実態をつかんで評価することは難しく、中核機関や支援チームの意見を聴取してはどうか。（星野、住田、水島）
・助成制度の実施主体である市町村の意見も聞いてほしい。（太田）
・報酬額について、予測可能性の確保は難しいとしても、一定想定でき、成年後見制度の利用判断につながるようなことは示してほしい。（久保、花俣）

３　報酬助成の推進等

(1) 厚生労働省による報告

・市町村長申立ての適切な実施及び成年後見制度利用支援事業の推進に向けた留意事項を整理し、令和５年５月に事務連絡を発出した。この中で、成年後見制度利用支援事業の適切な実施のための必要な見直しとして、以下の点について検討するよう依頼したほか、好事例を共有し、成年後見制度利用支援事業の周知・広報、都道府県による広域的見地からの市町村支援を依頼した。

- ○　未実施市町村においては、当該事業を実施すること
- ○　市町村長申立の場合に限らず、本人や親族からの申立等も対象とすること
- ○　費用の補助がなければ利用が困難な方を対象としている趣旨を踏まえ、広く低所得者を対象とするような要件の設定とすること
- ○　後見人以外の、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人についても助成対象とすること

(2) 法務省による報告

・法律専門職である後見人が、他の弁護士等に民事裁判等手続を依頼した場合に代理援助の利用を認めるか否かについて、現在は、医療過誤事件等、特に専門性が高い分野に属する事件に限定して認めているところ、それ以外にも、複雑で専門的であり、他の弁護士等に依頼したほうが被後見人の権利擁護に資するようなケースがあるかもしれないため、資力基準等の要件を満たすことを前提として、他の弁護士等に依頼して代理援助を利用する必要性があり、民事法律扶助の趣旨を没却しない範囲でその利用が許容される場合とはどのような場合かということ等について、法テラス、日弁連、最高裁と打合せを継続している。
・後見人報酬と代理援助報酬の均衡については、財産管理の付加報酬について代理援助立替基準を参考にするとの最高裁報告も踏まえつつ、被後見人に不当な負担が生じないよう検討を進める。

(3) 委員の主な意見

（厚生労働省報告について）

・要綱を見てどのぐらい助成が得られるかを分かりやすく示してほしい。（西川）

・資産要件について、後見人等が本人以外の世帯全員の資産まで把握することは困難。（住田）

・全国どこにいても利用できる制度とするためには、自治体の努力だけではなく、国の仕組みやルール、報酬・報酬助成の一層の検討を今後も進めてほしい。（中村、水島）

・市町村格差について、資力がないために成年後見制度が利用できないことは生活保障の規範内容に関わる問題であって、財源確保等の課題もあり助成困難と単純に言い切るのは非常に軽い。（菊池、水島）

・権利保障として、地域支援事業内の任意事業の位置付けでよいのか、実行補助率の低い地域生活支援事業の枠組みでよいのか。（太田、青木）

（法務省報告について）

・司法による権利擁護支援を身近なものにする観点から、裁判を受ける権利も検討に加え、民事法律扶助の枠組みや運用を柔軟にし、財源を拡充して法的課題に関する付加報酬に対応してほしい。（太田）

地域連携ネットワークワーキング・グループ結果概要

主査：上山泰

「対応困難事案に関すること」（後見人等に関する苦情等への適切な対応）

１　関係機関間連携フロー案（別添参照）の試行結果や気付き

(1) 市町村・中核機関の立場から（厚生労働省）

・関係機関間の連携が機能して、専門職団体や専門職の関与により、後見人の交代に至った事例があった。

・家庭裁判所への「連絡シート」について、利用に至らないケースもあるが、家庭裁判所への連絡がし易くなったほか、連絡項目が明確にされたことにより中核機関が確認すべき項目が明らかになり、さらに、様式化されたことにより確実な情報伝達・共有につながった。

・ケース会議への参集を求めたり、必要に応じて支援体制をモニタリングしたり、家庭裁判所との情報共有など、一定の役割を担い得る中核機関もあると感じるが、人員配置や法的権限に乏しく、個別の課題解決に向けた取組には限界がある。

・後見人の裁量に関する苦情について、例えば「毎月連絡すべきか」などは中核機関として判断することは難しい。また、苦情申立人側と後見人側で言い分が物別れに終わった場合や相容れない場合の解決も難しい。

・専門職後見人（法律専門職、福祉専門職）の所属や立場によって認識に差がある。

・令和６年度予算案には、中核機関のコーディネート機能強化の一つとして、対応困難事案の支援円滑化を盛り込んだ。

(2) 専門職の立場から

ア　青木委員（弁護士）

・家庭裁判所による積極的な対応にまで至った事例はなく、家庭裁判所との連携は実証的な検討まで至らなかったが、中核機関と専門職団体が連携した対応の共通認識を持つことにつながった。

・専門職団体の対応の仕組みを含め、それぞれの対応体制を相互に把握・理解する機会となったほか、過去の対応事案を振り返り、新たな対応スキーム作りの取組につながった地域もあった。

・まずは、市町村・中核機関、家庭裁判所、専門職団体の体制と実情の共有化が重要。

・中核機関は、チーム自立支援機能として、規模に応じて、苦情等を受ける窓口の一つとして対応体制や周知方法を順次整え、事実確認や評価、連携等の対応スキームを専門職団体と一緒に考えていくことが求められるほか、予防策として、受任調整や選任後のフォローも重要。

・専門職団体は、中核機関から期待される対応を担える受け皿を整えることが求められる。

・家庭裁判所は、中核機関と専門職団体による対応では十分でないときに、監督機関として果たせる役割や対応の可能性を、具体的事案を通じて、積極的かつ柔軟に検討することが求められる。

イ　西川委員（司法書士）

・後見人の裁量の範囲内の行為や制度の理解不足に起因する苦情を裁判所に情報提供しても、裁判所の機能には限界があることを中核機関としても理解することが必要。

・試行では中核機関が苦情のポイントを整理し、それが機能していた。中核機関ができること・できないことを明確にしてもらうことが大切。中核機関が、チーム自立支援機能として、支援チーム内での話合いを促すことにより改善する事案も相当程度ある。中核機関には、苦情解決ではなく話合いの場を提供することを求めたい。

・中核機関は、公正中立の立場なのか本人に寄り添う立場なのかの整理をした上で、他機関との連携や情報共有のためには、その基本的な機能・役割権限を法律上に位置付けておくことが必要。

・全国一律に連携フローに基づく対応を求めることは難しい。関係機関の立場や役割に対する相互理解を地域ごとに深めていくことが必要。

ウ　星野委員（社会福祉士）

・中核機関の状況によって、苦情等の捉え方が異なる。中核機関が必要と考える対応と専門職団体が会員支援の一環として行える範囲は、重なる場合もあるが、社会福祉の専門職への期待や虐待対応など、相互理解が困難な場合もあった。

・チーム支援が機能していないものも苦情等と捉え、放置すると苦情になる不適切な状況を早い段階から是正する対応が求められる。

・中核機関とは、ひとつのセンターの設置を求めているのではない。法的位置づけがない中では、身上保護に関する支援への苦情等の解決に向けて関係者と連携した踏み込んだ対応は難しい。地域連携ネットワークを通じて地域全体でバックアップする体制も求められる。

・家庭裁判所は、解任事由が発生するのを待つのではなく、情報を受け取り、地域で行われる連続・継続した支援に関与することが重要。

・苦情等が発生する前からの取組が重要である。中核機関、家庭裁判所、専門職団体が有機的に連携するための取組を進めるためには、法的な根拠が必要な段階にきている。

(3) 家庭裁判所の立場から（最高裁判所）

・「連絡シート」が提出された事案の中には、裁判所の機関としての性質・役割や、情報共有の在り方について、裁判所と中核機関との間で認識の齟齬があったと思われる事案があった。

・苦情等の適切な解決を図るためには、地域の関係機関が本来的な役割に立ち返り、各々の役割・機能を十全に果たしていくことが重要であるとともに、地域全体としてどのような解決を図ることが本人にとって最善かという観点から検討することが重要。不適正・不適切な後見事務が疑われる場合でも、専門職団体・中核機関が連携してチームに対する「ソフトな介入」を行うことで安定した後見事務が確保される事例もある。

・裁判所には、司法機関としての性質等から解決の難しい苦情が多数寄せられているが、中には、福祉・行政等によるチームの形成・自立支援により解決すると思われる苦情もある。また、苦情申出人自身に権利擁護支援が必要と思われる事案もあるが、これらの場合に、福祉・行政の窓口が誰に対しても明らかになることで支援を必要とする人が適切な機関に繋がり、結果的に苦情が減るのではないか。

・チームによる継続した支援が行われ、支援を基盤とした後見事務が行われる必要がある。

・最も重要なのは、苦情等を生じさせない土壌づくりを進めていくこと。福祉・行政等が連携して、

制度利用の必要性の検討、後見人に求める役割の明確化、チーム支援を前提とした受任者調整といった支援機能を果たし、裁判所は福祉・行政等による支援を前提として適切に運用・監督機能を果たすことが必要である。また、担い手の育成や受任者調整等のしくみの整備も重要。

２　中間検証に向けた個別課題

委員の主な意見

・苦情と呼ばれるものについて、背景事情が異なる区分け、類型を整理することは大切。（大塚、水島、山下、上山）
・苦情を生じさせない土壌づくりは大切だが、苦情を受け入れる方が現実的で、苦情を容易に出せる仕組みづくりも考えられる。（大塚）
・本人のニーズに即して対応するには、本人の関与、当事者視点が必要。（大塚、水島、上山）
・情報提供の本人同意が得られない場合など、他機関との情報のやり取り、個人情報の取扱いが課題。（太田、星野）
・後見人の交代だけではなく、支援の見直しの仕組みが必要。中核機関には権利擁護支援チームの自立支援機能が求められている。（西川、星野）
・中核機関の役割・権限が曖昧。中核機関の法制化が必要。（大塚、住田、太田、新井、永田）
・経済虐待が疑われるものや、支援的な監督が求められるもののほか、中核機関と法人後見実施機関が同一法人である場合は、中核機関だけの対応は難しい。（住田）
・最善は常に求められるものでもなく、現実的な話し合いの場を設けることが重要。（山下）
・家庭裁判所において、調停の仕組みなどを活用して、本人・後見人・関係者間の話合いを冷静に行うための場を整備する可能性も模索すべき。（水島）
・家庭裁判所は、後見人の裁量の範囲と意思決定支援との関係について十分検討してほしい。（住田）